

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : TELEFONÍA ROTA

ESPECIALIZACIÓN: MERCADEO

PROMOCIÓN : 23

PALABRAS CLAVES: SMARTPHONE, PLAN DE CELULAR, TELEFONÍA DE DATOS, CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.s), DERECHO DE PETICIÓN.

TEMAS CUBIERTOS: B.T.L., VENTAS FACE TO FACE, PUBLICIDAD, PRODUCTO, CANAL DE DISTRIBUCIÓN, ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PRODUCTO, RESPONSABILIDAD SOCIAL, MERCADEO SOCIAL, MERCADEO DE SERVICIOS, TEORÍA DE COLAS, RECUPERACIÓN DEL SERVICIO, ESTANADARIZACIÓN DE SERVICIOS, CADENA DE SERVICIOS Y UTILIDADES DE UNA COMPAÑÍA.

RESUMEN DEL CASO

El caso presenta la venta de un plan de telefonía y de datos, por parte de la empresa de telefonía Colombia Móvil (TIGO), a una persona, mediante representantes comerciales ambulantes de la empresa; el plan incluía un paquete de datos para realizar navegación en Internet, y el teléfono celular, como tal. El representante comercial que vendió el plan aseguró que el equipo le funcionaba el servicio de Internet; pero ocurrió el hecho de que el equipo empezó a fallar y a volverse lento para todas sus operaciones. El teléfono celular fue llevado a soporte técnico en dos ocasiones para valoración técnica. Esto demoró un mes para las dos evaluaciones técnicas y en ese período de ausencia le cobraron el servicio del plan, además el teléfono celular no es apto para navegación.

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA: __ COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. – (TIGO) __

AUTOR	TELÉFONO	E-MAIL
ÁLVARO JOSÉ AMAYA	678 3621 Cel. 311 367 8991	alvaro_5515@hotmail.com

TELEFONÍA ROTA¹

Era la mañana del 6 de febrero del 2012, cuando Mariana y su hermana cruzaban la calle del barrio Alameda de la ciudad de Cali, cuando un joven representante de una reconocida empresa de telefonía, llamada Telefonía Rota; se le acercó y mostrándole un celular le dijo:

- Hola, disfruta de una súper promoción que solo la empresa de telefonía que represento te puede ofrecer y que hasta el día de hoy está vigente.

Mariana era una joven, que estaba estudiando economía en la Universidad Auto-sostenible, ella es de estatura baja, medía 1.60 m, de cabello negro y rizado, de piel blanca y de ojos castaños

La empresa de Telefonía llamada Telefonía Rota es fue lanzado en el 2006 cuando el grupo empresarial MILES DE CELULARES, con presencia en América, Europa, África y Asia. Con oficinas centrales en Luxemburgo, la compañía provee de servicios móviles, Televisión y de internet en más de 16 países. Telefonía Rota dirige desde Paraguay, la mayor parte de las operaciones en Latinoamérica. Telefonía Rota en Colombia, compró el 51% por 1,14 billones de

¹Caso de grado realizado por Álvaro José Amaya Arroyave para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Sory Carola Torres. Santiago de Cali – Colombia. Miércoles 22 de Agosto de 2012.

pesos colombianos de otra empresa de telefonía móvil que había llamado COMO ESTÁ. Inicia operando con 3.6 millones de usuarios, compitiendo con otras dos grandes empresas de teléfono móvil como ES CIERTO Y ESTRELLA MÓVIL.²

Actualmente según informe de la Superintendencia de Industria y Comercio, Telefonía Rota tiene 5,1 millones de usuarios.

Fue la primera empresa de telefonía celular en lanzar la tecnología 3.5G en el 2010 y el 23 de Octubre de 2011, Teléfono Roto fue la primera empresa en Colombia de telefonía celular que lanzó comercialmente el servicio 4G mediante HSPA+ en la banda de 1900 MHz en las tres principales ciudades del país (Bogotá, Cali y Medellín); actualmente cuenta con la tecnología 4G en todo el territorio Colombiano.

Mariana cortésmente se detuvo prestándole atención.

El joven se presentó diciendo:

- Mi nombre es Johan, soy representante de ventas, por el día de hoy estamos ofreciendo este smartphone³ por solo \$ 32.000.

² WIKIPEDIA. Tigo [en línea]. <<http://es.wikipedia.org/wiki/TIGO>> [citado en 28 de julio de 2012].

³ Smartphone: (teléfono inteligente) es un teléfono móvil construido sobre una plataforma informática móvil, con una mayor capacidad de computación y conectividad que un teléfono móvil convencional. El término «inteligente» hace referencia a la capacidad de usarse como un computador de bolsillo, llegando incluso a remplazar a un computador personal en algunos casos. El completo soporte al correo electrónico parece ser una característica indispensable encontrada en todos los modelos existentes y anunciados desde 2007. Casi todos los teléfonos inteligentes también permiten al usuario instalar programas adicionales, normalmente inclusive desde terceros

Mariana y su hermana quedaron asombradas, “un smartphone”⁴ por solo \$ 32.000 pesos no lo podían creer.

La verdad es que Mariana nunca había experimentado ese tipo de tecnología celular, ella tenía un celular básico con el que solo recibía llamadas. Los anhelos de tener un celular Morita, Teléfono YO, u otro smartphone era una idea negada, eso era un lujo que no se podía dar. En aquel momento, Mariana no trabajaba y su único sustento se lo brindaba su mamá que trabajaba vendiendo verduras en la galería.

Ese día se le acercó Johan ofreciéndole un celular con última tecnología, marca HAWAIANO: radio FM, doble línea, navegación de internet, cámara fotográfica, y muchas aplicaciones mas por solo \$32.000 pesos; siempre y cuando se inscribiera a un plan Postpago⁵ de \$ 40.000 pesos mensuales, con un súper beneficio de modificación mensual de los planes en diferentes modalidades, de los cuales podía escoger:

- 200 minutos todo destino + 30 mensajes de texto todo destino.

—hecho que dota a estos teléfonos de muchísimas aplicaciones en diferentes terrenos. [Wikipedia, <<http://es.wikipedia.org/wiki/Smartphone>>].

⁴Plan de telefonía celular Postpago: es una modalidad de pago del plan de telefonía celular que se paga por periodos, generalmente, mensuales; en los que al final del mes se cancela la cantidad de minutos acordados en un contrato, junto a otros servicios que también se pueden ofrecer como un plan de datos y plan de Internet [Diario El Economista, <<http://eleconomista.com.mx/industrias/2010/03/11/>>].

- 250 minutos a Teléfono Roto (empresa de telefonía proveedora), 100 minutos a todo destino y 2 elegidos ilimitados los primeros 5 minutos de cada llamada.
- 100 minutos todo destino, 1Gb de navegación de Internet, y 30 mensajes de texto todo destino.

En realidad Mariana le parecía muy llamativa esta oferta, a pesar de que la mayoría de contactos pertenecían a otro operador. Finalmente, Johan logró acordar una cita “sin compromiso” para seguir hablándole del smartphone más tranquilamente. El punto de encuentro fue entonces el puesto de verduras de la mamá de Mariana que era el más cercano.

Mariana le pregunto a su hermana:

- Linda, ¿que tal te pareció ese celular, bonito no?
- Mariana, está súper bonito, está mucho mejor que el coquito que tienes ahora.
- Sí, definitivamente mucho mejor, puedo navegar; tomar fotos; videos, leer noticias; comunicarme por mensajería instantánea; revisar mi correo...

Linda: pero acuérdate que tienes que adquirir plan, aunque eso te ayuda a tener experiencia crediticia.

- Sí, tendría que pagar \$ 40.000 mensuales.

Linda: bueno Mariana, el celular está bonito, yo de ti lo dejo. Luego me cuentas como te fue con eso, bye.

Cuando Mariana regresó al trabajo de su mamá, Johan, el representante de Teléfono Roto, ya estaba esperándola hacia un rato.

Mariana le comentó muy rápidamente a su mamá, mostrándole su posible adquisición a un precio increíble.

Y ella sólo le respondió:

- Ojo Mariana, que de eso tan bueno no dan tanto.

Mariana un poco indecisa llamó a su novio, Ramiro, y le comentó:

- Ramiro, mira que me están ofreciendo un celular smartphone Hawaiano, por solo \$ 32.000, con un plan de \$40.000, con ese plan yo tendría minutos para poderte llamar.

- ¿Hawaiano? No la conozco. Además, acuérdate que yo soy operador TODOS TIENEN.

- eso no importa, Teléfono Roto ofrece planes a todo operador y ¡voy a poder navegar, que emoción!

- Acuérdate Mariana que tu no tienes trabajo todavía y que a ti te encanta endeudarte; habla con el representante, infórmate bien y luego me cuentas como te fue.

A los días siguientes, fue así como Mariana llena de dudas se encontró con Johan en el puesto de trabajo de la mamá de Mariana, después de medio día, y decidió bombardear a Johan con una serie de preguntas claves:

-¿Con el servicio que ofreces puedo navegar y hablar al mismo tiempo?

-La mayoría de mis contactos son del operador TODOS TIENEN, ¿Qué puedo hacer? ¿Qué plan me ofreces?

- La marca HAWAIANO nunca la había escuchado, ¿es buena? ¿tiene garantía?
- El plan que me ofreces es de \$ 40.000, ¿Tiene clausula de permanencia?

Johan como un buen representante comercial le contestó a Mariana diciéndole:

- Mariana, no te vas arrepentir de esta compra, seguro que te vas a llevar un buen equipo, con el que seguro puedes navegar por Internet, hablar o si lo prefieres puedes usar dos SIM card simultaneas; tu línea TODOS TIENEN y la de Teléfono Roto, para que no pierdas tus contactos TODOS TIENEN. La marca HAWAIANO es una marca nueva en el mercado, pero es muy buena; y Teléfono Roto la está promoviendo, obviamente tiene garantía, y no tiene cláusula de permanencia, en caso tal que te quieras salir, tan solo cancelas parte del valor de éste equipo.

- Solo por hoy lo puedes adquirir con \$32.000 pesos + \$40.000 del primer mes del plan. Si prefieres, hoy me das la mitad del dinero y mañana, que firmemos contrato, me entregas el resto; mientras tanto, puedes ir conociendo el equipo. Pero eso sí, no realice llamadas por que quedan reportadas en el sistema, y todavía no eres cliente de nosotros.

- Ups, tengo que pagar \$72.000. No contaba con tanto, pero de todos modos yo los puedo conseguir prestados. Entonces, Mariana se dirige a su mamá para comentarle sobre el costo del celular con el plan.

- Mamá, ¿será que me puedes prestar el dinero para poder adquirir el celular que me están ofreciendo?

- Mariana, hija, esa marca de celular no me convence; de todas maneras, no cuento con todo el dinero que me pides; pero sí te puedo ayudar con la mitad.

- Claro, mami, para mí, la mitad es de gran ayuda. De pronto Ramiro me puede colaborar con el resto.

Mariana decide llamar a Ramiro para volverle a comentar el asunto del celular que quería adquirir; y de paso, solicitarle la ayuda.

- Hola amorcito de mi corazón, estoy súper emocionada con el nuevo equipo celular; pero requiero cancelar \$72.000 para poder adquirir el plan. Sólo cuento con la mitad, ¿Será que me puedes ayudar con el resto? Mira que con éste nuevo equipo nos podemos comunicar por mensajería instantánea y por las redes sociales, ya que tiene Internet; y así a la vez, nos ahorramos minutos haciendo esto.

- estoy un poco escéptico con esta propuesta, no todo lo que brilla es oro, pero veo que tienes buenas intenciones con ésta propuesta; entonces está bien, te voy a dar gusto.

Fue así como Johan quedo de ir al día siguiente para llevar el contrato y cerrar negocio; el único requisito que le solicitó a Mariana fue la fotocopia de la cédula y que ella no tuviera deudas reportadas en las agencias reguladoras de crédito.

Al día siguiente, Mariana se levantó temprano, era 7 de febrero, y pronto se acercaba la fecha de su cumpleaños.

Por fin pude darme ese gustico, pensaba ella mientras se dirigía al trabajo de su mamá, donde de nuevo se iba a encontrar con Johan, el representante comercial de su futura pesadilla, “Telefonía Rota”.

Efectivamente, Mariana llegó al lugar acordado para encontrarse con Johan. Johan le explicó el procedimiento a seguir para la incorporación al plan. Para ello,

se requería solicitar un reporte de historia crediticia, del cual Mariana no disponía debido a que nunca había solicitado un crédito.

En el momento de la consulta, sucede, que se presentó un inconveniente con lo del reporte. El sistema de información de expedientes crediticios estaba caído; luego de varios fallidos intentos para ingresar al sistema, éste se bloqueó, ya que éste después de tres intentos, por protocolo de seguridad se bloquea.

Johan le comenta que por éste incidente, hay que esperar hasta el otro día.

Al día siguiente, por fin se logra ingresar al sistema y firmar el contrato.

Al firmar éste (Ver ANEXO 1: contrato de servicio), Johan le hace entrega del equipo; ella a cambio, le entrega el excedente que debía. Johan le entrega copia del contrato y una hoja donde estipulaban los precios que tenía que pagar si se salía del plan, más conocido como “cláusula de permanencia”, del cual no se habló mucho cuando se ofreció el equipo. Estos precios eran altísimos (VER ANEXO 2: Cláusula de permanencia), pero Johan agregó: No te preocupes Mariana, que entre más tiempo te quedes con nosotros (plan de Telefonía Rota), menos te toca pagar si te quieres salir; y pagas cero pesos si llegas al mes 12 del período de duración del plan, que es el lapso de nuestro contrato; por la razón de que los \$40.000 que se pagaron inicialmente junto a los \$32.000 adicionales no correspondían al primer mes de pago; sino, a la cancelación del último mes de la cláusula de permanencia.

Cabe resaltar que se demuestra que Telefonía Rota utiliza estrategias de mercadeo, en cuanto a las promesas en la promoción de su servicios⁶, de una manera no clara y con políticas injustas; por ejemplo, es importante volver a mencionar que la

⁶ ZEITHAML, Valarie. Marketing de Servicios. Méjico, D.F: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. p. 484. ISBN 978-970-10-7277-6.

promoción del equipo solo constaba de un valor de \$32,000; pero después, a la hora de firmar el contrato, el representante de ventas que atendió a Mariana adicionó un costo de \$40,000, que representaban el pago del último mes del contrato de servicio; por lo tanto no solamente, no es claro, sino que tienen condiciones injustas, por que obligan al cliente a cancelar el último mes del contrato en forma anticipada.

Adicionalmente, no se fue claro en especificar que en realidad sí existía una cláusula de permanencia sujeta a la adquisición del equipo, sino hasta último instante, en el momento en que se iba a firmar el contrato de servicio.

Mariana solo se dijo a sí misma que solo esperaba a que no fuera necesario recurrir a esa posibilidad. “Estoy feliz, me gustó y eso es lo importante, aunque me toque ahorrar un poco más para ser puntual con mis pagos; ojalá Ramiro me colabore, espero conseguir trabajo pronto y esto no será más un inconveniente. Mientras tanto tengo que ahorrar \$1.400 diarios.”

Mariana se dijo a sí misma:

- “ya no voy a tener más problemas con éste coquito viejo”.

Ese mismo día Mariana despejó todas sus dudas y se dedicó a disfrutar su nuevo celular smartphone; a Mariana le cambió totalmente su vida con respecto a su forma de utilizar su tiempo para el uso del celular; ya podía llamar cuando le apeteciera y poder disfrutar de todas las aplicaciones de multimedios que el equipo ofrecía; Mariana empezó a llamar primero a su novio, Ramiro, contándole la buena nueva, luego a todos sus amigos y familiares. Tomó varias fotos,

escuchó música, reviso su correo y se conectó a la mensajería instantánea en línea. Así fue transcurriendo la primera semana hasta que su celular comenzó a apagarse espontáneamente y a perder sonido de voz cada vez que realizaba o recibía llamadas.

Mariana se preguntaba:

-La carga de la batería está completa, ¿por qué se me apaga solo el celular? y ¿por qué no puedo escuchar cuando me están llamando? No entiendo, de pronto debe ser la red.

De estos inconvenientes se enteró su mamá y le volvió a repetir: “ese aparato te salió malo”. Mariana trato de no hacerle mucho caso a sus palabras. Pero su celular se seguía apagándose solo; su hermana Linda, varios de sus amigos, e incluso Ramiro, en varias ocasiones que la llamaban, encontraban que en la llamada se direccionaba al correo de voz, como si el equipo estuviera apagado.

Éste hecho le incomodó a Ramiro; Ramiro le gustaba estar siempre en contacto con Mariana, pero con ese nuevo equipo móvil que tenía Mariana no podía.

Fue entonces cuando Mariana decide llamar a Johan, el asesor que le vendió el equipo. Johan le recibe la llamada y solo le da como solución que se dirija al centro de servicios que estaba ubicado en un centro comercial.

Johan le dice:

- Mira Mariana, yo ya hice lo que pude hacer en cuanto a ofrecerte el equipo, ya para inconvenientes de servicio post-venta, servicio al cliente, y garantías, eso ya te tocaría ir a consultar con el centro de atención al cliente, respecto a esa inquietudes.

- Johan, me parece el colmo, entonces vos estás para enganchar a la gente a un contrato que los obliga a pagar y ya, pero no tenés un acompañamiento continuo con el cliente, lo cual debería ser obligatorio, acuérdesese que sin cliente no hay negocio, y con mal voz a voz que haga el cliente de Telefonía Rota, esto le perjudicará a la empresa, definitivamente, me parece el colmo.

En esta situación se puede ver claramente que asesores como Johan no aplican ciertas estrategias de recuperación del servicio, en lo que se refiere a mercadeo, como lo es la estrategia de alentar y dar seguimiento a las quejas; en el sentido de que Johan debió haber tenido la iniciativa de ayudarle a solucionar el problema a Mariana, mediante averiguaciones que él debía de realizar; en vez de esto, decidió a limitarse a responderle a Mariana que ella era la que tenía que averiguar en el centro de servicios; siendo que la compra del plan y el equipo fue reciente y él la podía atender. Adicionalmente, esta situación causa deterioro en la satisfacción del servicio al cliente de Telefonía Rota, debido a que entre más demoras y más trámites existan para hacer una averiguación de este tipo, más se pierde la fidelidad y confianza en la empresa; teniendo en cuenta, adicionalmente, que este tipo de averiguaciones conducen a solicitudes y peticiones, para cambio de equipo, por ejemplo, que tardan en promedio de 15 a 20 días para ser respondidos.⁷

Mariana comenzó a presentir que su historia no iba a acabar ahí, pensaba que si él la mandaba al centro de servicios, ¡era porque efectivamente había un problema grave!

⁷ Ibid., p. 213.

Mariana decidió ir al centro de servicios acompañada de Ramiro.

Llegaron al centro de servicios, Ramiro tenía afán porque tenía una entrevista de negocio y estaba lejos donde tenía la cita; Mariana le prometió que si la acompañaba a su diligencia; ella le colaboraba para un taxi.

El centro de servicios tenía una mala apariencia: había muy pocos asesores que atendían; había mucha gente esperando a que la atendieran; no había lugar para sentarse; había mucha bulla; y el aire acondicionado estaba dañado.

La verdad es que Mariana no se imaginaba que ese día que la iban a demorar tanto. Era sorprendente, tomó su ficha de turno de espera, era la del numero 49 y apenas iban atendiendo al turno 29. De algo estaba Mariana segura, y era que ese día no se iría sin que le solucionaran los inconvenientes por las fallas de su equipo.

Fue así como fueron transcurriendo 2 horas y 30 minutos cuando a Mariana por fin la atendieron ese día, 10 de marzo de 2012, la atendió un joven representante, el cual Mariana le explicó con lujo de detalle todo lo acontecido con su móvil, el rápidamente le explica las condiciones de garantía, “por lo cual el celular sin su S.I.M. card y accesorios tenían que ir a revisión técnica, lo cual se demoraría aproximadamente 15 días hábiles.” (Ver ANEXO 1: contrato de servicio). Cabe resaltar que al hacer la entrega del celular para que le hicieran la revisión técnica, éste se entregó con batería pero no se entregó la S.I.M. card, el cargador, la memoria extraíble del equipo, ni la tapa de la carcasa del equipo (ver ANEXO 3: Formato de control de ingreso de equipos a revisión técnica/solicitud de servicio).

Como se puede notar, en cuanto a la estandarización de tiempos y la implementación de teoría de colas, el centro de

atención al cliente de Telefonía Rota, maneja una deficiente operación, debido a que el volumen de clientes para el cual opera el centro no lo satisface la capacidad que tiene para atenderlos, hay muy pocos asesores, manejan entre 3 y 4 asesores, en horas pico (horas de almuerzo y después de las 5 p.m.), para un promedio de un volumen de clientes flotante de aproximadamente 40 a 60 personas. Esto deja mucho que desear de Telefonía Rota debido a que el centro de servicios al cliente es un lazo directo de contacto entre el cliente y la compañía.⁸

Mariana muy desilusionada del servicio de su móvil y de lo demorado del centro de atención, esperó 10 días hábiles, lo que supuestamente le habían dicho que esperara, pero en realidad le tocó esperar 15 días hábiles para que le entregasen el equipo. Esto perjudicó notablemente a Mariana, debido a que se quedó sin equipo con el que pueda utilizar la S.I.M. card, no pudo navegar por Internet mientras le ayudaba a su madre con el local de ella; y ella necesitaba Internet por que necesitaba estar revisando unas páginas de un curso de una especialización que estaba haciendo en finanzas en la Universidad Autosostenible.

A los 15 días hábiles, después de la entrega de su equipo, volvió al centro de servicios y nuevamente le tocó solicitar turno para una espera que desafortunadamente demoró 1 hora y 15 minutos. Ésta vez que llegó al centro de servicios a Mariana la atendió otro asesor.

Es de suma importancia mencionar que en esta situación se puede ver claramente que hay un deficiente liderazgo de

⁸ Ibid., p. 289.

*servicio por que no se le ve al servicio de asesoría una continuidad, un acompañamiento constante de parte del mismo asesor para solucionarle de la manera más oportuna y eficiente al cliente sus problemas. Esto ocasiona, como consecuencia, que cada vez que al cliente lo atienda un asesor diferente, volver a repetirle al asesor toda la situación de la problemática una y otra vez, lo cual es incómodo y agotante para el usuario. Adicionalmente, no es coherente el funcionamiento del servicio al cliente con la comunicación que realizan tan apropiada de garantizarle al cliente un excelente acompañamiento, el mercadeo sobre el manejo de las expectativas de los clientes no refleja lo que sucede en los encuentros de servicios reales; la parte operativa del servicio al cliente no entrega lo que se promete en las comunicaciones. Como consecuencia Telefonía Rota está promoviendo y diferenciando el servicio; pero la compañía está permitiendo provocar expectativas por arriba del nivel al que verdaderamente los colaboradores de la empresa realizan la función de servicio al cliente.*⁹

- Señorita aquí se encuentra su teléfono móvil, le dice el asesor que la atiende. Éste equipo celular presentó problemas de software y se le realizó una limpieza de contactos del circuito electrónico y restauración de los parámetros de carga de la batería, y en éste momento se encuentra en perfecto estado. Aquí le entregamos el comprobante de entrega, hasta luego.

⁹ Ibid., p. 349.

Es importante resaltar que durante este trámite hubo una demora, como se puede ver en el Anexo 4: Ficha de especificaciones de la primera revisión técnica, desde el día en que se terminó la revisión por parte de soporte técnico hasta el momento en que entregan el equipo hubo seis días ociosos en que no se hizo nada con éste; eso es una espera innecesaria y se puede considerar como falla en la normalización de éste tipo de procedimiento en cuanto a los tiempos.

Mariana esperando que por fin hubiese un buen funcionamiento de su móvil, se fue para su casa. Pero de una manera muy iracunda se fue, por que estaba cansada de estar volteando de un lugar a otro para que le dieran una solución definitiva. Mariana durante los siguientes días se podía comunicar con su novio, podía ver fotos, navegar en Internet, escuchar música, jugar videojuegos, etc.; pero la dicha se le acabó. Pasadas unas pocas semanas, siguió notando que su celular cuando navegaba se apagaba, y con más frecuencia notaba que no podía navegar en Internet.

Ella volvió a pensar: “¡esto sigue mal!”

Efectivamente seguía mal, porque el teléfono móvil lo adquirió el 8 de febrero de 2012. El 10 de marzo, pasado un poco más de un mes de adquirirlo, entró al centro de servicios por garantía de mantenimiento.

Y como las fallas continuaban, vuelve nuevamente a entrar a revisión técnica el 13 de abril de 2012 al centro de servicios. (Ver ANEXO 5: Formato de Control de Ingreso del Equipo a la Segunda Revisión Técnica).

Este aspecto tiene que ver con la P de las 4 Ps del mercadeo, de producto; específicamente con la calidad del producto, debido a que el celular no es compatible con el sistema de redes para poder realizar navegación en Internet. Esto tiene que ver mucho con la deficiencia que hay en el análisis en la compra de equipos por parte del personal de compras de la compañía; este personal no identifica claramente qué especificaciones necesitan los equipos que van a comprar, con relación a las compatibilidades de las redes. Adicionalmente carecen de una gestión de control de calidad en cuanto a realizarle pruebas a los equipos antes de sacarlos al mercado al cliente; se considera que esta es una posible hipótesis y explicación de por qué fallaron en sacar estos equipo marca Hawaiano, y producir este inconveniente.

Adicionalmente, se carece de una buena gestión de parte del personal encargado del área de mercadeo en cuanto a que no aplican una cadena de servicio-utilidades, en la que se vincula las utilidades de la compañía con la satisfacción de sus clientes¹⁰. Específicamente, en que el trato con el cliente no genera satisfacción y lealtad por parte de los clientes; y como consecuencia no se genera una repetición de compras y no se genera una buena comunicación voz a voz y recomendación de los clientes con otros individuos que pueden ser clientes potenciales. Para que se logre la cadena hay que cuidar a los clientes actuales. También no se aplica

¹⁰ KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Marketing. México, D.F.: Editorial Pearson Prentice Hall, 2007. p. 263.

el dominio del marketing interactivo debido a que no se reconoce que la calidad del servicio percibido depende en su gran mayoría de la interacción vendedor-cliente. En Telefonía Rota, el cliente experimenta muchas incomodidades, como en este caso, discontinuidad del servicio; diligencias de reparación excesivas; mala atención del personal de la compañía; demoras y e incomodidades por la mala adecuación de las instalaciones de la compañía; mal soporte técnico, problemas de descuadres de la facturación, pésimo sistema de información, etc.

No solo lo anteriormente descrito se presenta en esta problemática, sino que también la empresa falla en la recuperación de servicio; en las organizaciones es inevitable que los servicios ofrecidos se ejecuten a la perfección, por eso hay que tener presente estrategias, tácticas, actividades y políticas que faciliten y desarrollen la recuperación del servicio. En Telefonía Rota, debido a la evidencia que se tiene de cómo se trata al cliente en los casos de cara a cara, no se ve el proceso de facultar (empowerment) a los empleados de atención en la línea frontal; o sea, concederles la autoridad, la responsabilidad y los incentivos que necesitan para reconocer, interesarse y ocuparse de las necesidades del cliente. El servicio es despectivo, lento, y siempre con acciones y procedimientos que le hacen gastar tiempo, energía y dinero al cliente. Es necesario recalcar que el personal del centro de atención al cliente de Telefonía Rota no identifica las expectativas de recuperación del cliente. Cuando se toman el tiempo y el esfuerzo de

quejarse, los clientes por lo general tienen expectativas altas; y no se ve una gestión efectiva al respecto. No se ayuda al cliente con rapidez; no se recompensa al cliente por lo sufrido y no se es amable. Tampoco se ve una actitud de comprensión y responsabilidad; en muchas ocasiones, como las presentadas en el caso, cuando hay falla de servicio los clientes no buscan acciones extremas de la empresa, sino, que buscan entender lo que sucedió y que las empresas se hagan responsables de sus acciones. Telefonía Rota en situaciones de problema de este caso, debería tener estrategias de recuperación del cliente como recibir un producto o souvenir gratis en el futuro, ante el problema de reparar el servicio.¹¹

Anexo a esto, no se ven otras estrategias de recuperación de servicio, que a pesar de no ser de entrega de valores monetarios para el cliente, pueden restaurar la acción de recuperar a los clientes, como es: dar una explicación detallada y argumentada con respecto a la falla; la seguridad de que el problema no se repetirá; un agradecimiento por la posición del cliente de aceptar, tolerar y continuar como cliente; y más importante una disculpa de la empresa y una oportunidad para que la persona descargue sus frustraciones con la empresa.¹²

¹¹ *Ibíd.*, p. 213-221

¹² BERRY, Leonard L. Marketing en las empresas de servicios: compita mediante la calidad. Santa Fé de Bogotá: Editorial Norma, 1993. p. 325-329. ISBN 958-042-4950.

- Yo tengo el plan “arma tu plan”, el cual es navegación de Internet y minutos, ¿Qué va a suceder con los minutos que tengo de éste mes si se va a entregar el equipo a servicio técnico por 20 días hábiles? (Mariana dirigiéndose a la asesora que la atendió en esa ocasión).
- Señorita Mariana, se va a realizar un ajuste de cuenta en la próxima factura, donde se te va a descontar los minutos que no se utilicen durante el tiempo que el equipo esté durante revisión técnica. Y durante el tiempo de revisión técnica no se puede utilizar la S.I.M. card de tu cuenta en otro equipo celular.

Además de esto, a la hora de la entrega Mariana le solicitó a la asesora un documento de derecho de petición para que le aprobaran una reposición de equipo, debido a que éste presentado muchas fallas e inconvenientes técnicos y operativos. La asesora que la estaba atendiendo aceptó la petición de Mariana, y enseguida realizó la carta de respuesta a la solicitud de reposición; pero la reposición dependía de si el equipo no presentaba fallas algunas fuera de las fallas de la compatibilidad de redes, como puede ser rayones o golpes, por mínimos que fuesen en la carcasa del equipo o en cualquier parte interna; lo cual produciría una negación de la garantía del equipo y, a su vez, una negación a la reposición del equipo.

Mariana siguió las indicaciones de la asesora, y a pesar de sentirse decepcionada por el servicio ofrecido por Telefonía Rota, entregó el equipo y decidió esperar el tiempo de entrega. Pero Mariana estaba realmente cansada de tanto trajín. Mariana

le comentó a la asesora gritándole y haciendo que todo la gente que estaba esperando turno para ser atendida se diera cuenta de su situación:

- ¡Estoy cansada ya de tanta pendejada, esto de lo del celular es un martirio; esto de ir y venir para nada me tiene cansada; tras de que es la culpa de

ustedes en primer lugar por estar estafando a la gente con su publicidad engañosa de que estos equipos chimbos funcionan para Internet; ustedes los de Telefonía Rota buscan cualquier excusa para hacerlo voltear, perder el tiempo, botar la plata, y hacerlo agotarlo a uno, con unas vueltas pendejas que se demoran más en tramitar que tramites del gobierno, esto es colmo a la gente no se le trata así; ¡Ustedes que se creen, se creen que por que son una compañía medio conocida pueden jugar con la voluntad de la gente y abusar de ella! ¡No, no, no, no!

La demás gente que se encontraba en el centro de atención le pareció el colmo acerca de lo que contaba Mariana en voz alta, y empezaron a apoyar la posición de Mariana haciendo comentarios ruidosos acerca de lo ineficiente y abusador que eran los empleados y las políticas de Telefonía Rota.

Mariana, agarró su bolso y se dirigió de una manera rápida y brusca a la puerta de salida, ya no quería saber nada de todo este embrollo.

Lo que Mariana no previno fue que un día antes de tomar la decisión de volver a requerir el servicio técnico, desprevenidamente, se le rayó el celular.

Y cuando éste regresó del servicio técnico, después de 20 días hábiles, Mariana se encontró con la sorpresa que su equipo ya no lo cubría la garantía por el rayón que se alcanzaba a notar en la carcasa.

La asesora comercial le dijo: señora por rayones en el equipo, la garantía se pierde. Para poder entregarle nuevamente su equipo tiene que cancelar \$16.700, que representa el costo de revisión. (Ver ANEXO 6: Carta de aviso sobre pérdida de garantía).

- Señora, me acaba de decir que mi equipo no fue reparado, y ¿tengo que pagar? ¡Me parece injusto! He esperado más de una hora aquí para que me atiendan, de reposo no he podido tener un buen servicio desde que adquirí el plan, y ¿ahora me dicen que tengo que pagar por un servicio técnico que no he recibido?

El asesor comercial solo terminó diciendo que así eran las normas del servicio. Mariana terminó pagando y el asesor le entregó el celular. Pero por sorpresa se lo entregaron sin batería.

- Lo que sucede, Señorita Mariana, es que desde el centro técnico ubicado en Bogotá, se les olvidó enviar la batería. Ante esto, Mariana tampoco pudo hacer nada, solo restaba esperar. Además, lamentamos informarle que después de las revisiones técnicas, el equipo no es compatible para navegar en Internet, debido a que el software del equipo no reconoce la plataforma de redes de nuestro sistema de información.

Mariana, ya no aguantaba más de esta tortura, y dijo:

- ¡Ya no más de esta pendejada! ¡Tras de que me van a cobrar y no me van a reconocer garantía ni reposición, tengo que aguantarme las estupideces de ustedes de devolverme el equipo sin batería! ¡Y ahora que voy a hacer! ¡Es que mi tiempo no vale o qué! ¡Ahora tengo que esperar, pues, que le dé la gana de devolver la batería para que siga pagando por esta cochinada, y espero a que me repongan los minutos del tiempo en que se demoren en entregar la batería, por que sino, les va a ir muy mal!!!

Nuevamente, la gente que estaba en el centro de atención empezó a apoyar la actitud y los reclamos de Mariana, y empezaron a comentar que le debería de colocar una tutela a Telefonía Rota o hacerle una carta a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Esto le pareció absurdo a Mariana debido a que no solamente había experimentado incomodidades con el servicio al cliente y el servicio posventa, sino que la habían engañado con una promoción del producto ficticia que garantizaba que el equipo sí funcionaba tanto para llamadas como para navegación; y que ella había estado motivada para comprar el producto, era precisamente debido a que el equipo navegaba en Internet.

Hasta el momento, han pasado 20 días y todavía no ha llegado la batería a manos de Mariana. Mientras tanto, Mariana siguió sin celular, pagando factura y rogándole a Dios que pronto se acabe esta pesadilla que se llama Telefonía Rota. Mariana decidió esperar 15 días hábiles para que le llegara la batería. Regresó al centro de servicio. El centro de atención al cliente estaba repleto, no le cabía una sola persona más; no había puesto de sentarse para esperar; se había dañado el aire acondicionado; no había muchos asesores que pudieran atender al público y había una cola como de 20 turnos de espera; y tras de eso los asesores del centro le avisaban al público que tuvieran paciencia por que intermitentemente se estaba desconfigurando el sistema de información. De nuevo se encontró con la asesora que le atendió anteriormente, y le comentó a Mariana que no le había llegado la batería todavía pero que se había realizado el reporte al respecto y que en cuanto llegara la batería le avisaban a Mariana sobre el asunto.

Mariana no solamente se veía perjudicada por los inconvenientes del equipo, sino, que ya hasta la relación con sus amigos y familia se afectó. Ellos empezaron a burlarse de Mariana y a tildarla de inconsciente, que eso de ese problema se sabía que iba a pasar. La madre de Mariana regañó a Mariana y le dijo que era

muy inocente; su novio ya estaba también cansado de la situación y le daba mucho pesar y rabia de lo que le había pasado a Mariana; y sus amigos siempre la molestaban diciéndole lo fácil que se dejaba estafar.

En los siguientes días, a Mariana le llegó a su domicilio una factura de cobro para pagar el día 30 de mayo de 2012 (ver ANEXO 8: Factura de cobro para el período 10 de abril de 2012 a 10 de mayo de 2012). Mariana muy decepcionada y con impaciencia recibió esta noticia ya que en el centro de servicios le informaron que para el cobro de éste período le iban a descontar el tiempo que no utilizó la tarjeta SIM por que el equipo estaba en reparación, y en la factura de cobro aparece como si no le hubieran descontado.

Mariana, de una manera muy iracunda llamó al asesor que le vendió el equipo con el plan, Johan, y éste le informó que la recomendación a seguir era que Mariana tenía que realizar un derecho de petición para que le solucionaran el inconveniente del descuento y el inconveniente de la batería.

Mariana le dijo a Johan:

¡El servicio de ustedes sí es una cochinada definitivamente; lo único que ustedes hacen es enganchar a la gente con un contrato cochino para sacarle la plata a los usuarios y, ya enganchados, no le solucionan a uno nada y hasta le empeoran la situación! ¡Qué grosería!

Mariana decidió solucionar éste procedimiento, no por el conducto regular de la empresa, ya que estaba cansado de éste; sino solucionar éste problema desde un perspectiva legal, mandando una solicitud de reclamo a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Ver ANEXO 9: Carta de reclamo a la Superintendencia de Telecomunicaciones).

A los veinte días de haber mandado el reclamo a la Superintendencia de Telecomunicaciones, a Mariana le llegó un comunicado de ésta entidad gubernamental expresando que habían recibido el caso pero comunicaban que éste caso era denominado como un caso particular, y que éste era muy específico; también informaron que el procedimiento a seguir sería el de realizar una petición de tutela ante la Contraloría de la nación, especificando la situación y realizando el denuncia de todos los inconvenientes.

Mariana le comentó a su novio, Ramiro, al respecto.

- Mi amor, mira que recibí respuesta de los de la Superintendencia. Ellos me dicen que el caso es muy específico y particular para que ellos lo puedan atender; sin embargo ellos dicen “en el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, la entidad pública encargada de investigar y sancionar si a ello hubiere lugar a los operadores sujetos de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.”

- Pues sí, amor, va a tocar, que más se hace; eso toca es tener paciencia y hacer todas las diligencias que se necesiten hacer.

- Ramiro, también me indicaron en la respuesta del comunicado que “mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Entidad expidió el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. De esta manera, este régimen nuevo en su artículo 11 establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente,

necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.”

- Es claro Mariana que tienes derechos, la Superintendencia reconoce que se hubo información omitida cuando adquiriste el celular.

- ¡No, que pereza lidiar con este chicharrón! Ahora, tocará entonces denunciar a Telefonía Rota.

Y así mariana siguió leyendo el comunicado de la superintendencia, resaltando las resoluciones que la acogían como usuaria, entre ellas la Resolución CRC 3066 de 2011, específicamente en el artículo 106, se establece que toda solicitud presentada por un suscriptor o usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el operador a cualquier título, debe tramitarse en sede de la empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen en la materia, especialmente, el Decreto 3466 de 1982 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Mariana siguiendo las recomendaciones de la superintendencia, envió la información requerida para formalizar la denuncia y se dirigió nuevamente al centro de servicio de Telefonía Rota y dirigiéndose al administrador de la sucursal expuso su queja.

La administradora le dice: señora Mariana le recordamos que de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo III de la Resolución CRC 3066 de 2011, usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos -PQR- ante su proveedor, en

forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos dispuestos para tal fin.

Si estaba informada de ese recurso señora, ustedes por su parte, como proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las quejas que les presentemos nosotros los usuarios, y en dos ocasiones utilice ese recurso para que atendiesen el inconveniente que se estaba presentando con mi equipo. Haciendo uso de mis derechos reportare esta compañía, por que como usuaria me siento engañada, inicialmente me prometieron una excelente navegación y una garantía de un equipo que ante la superintendencia de industria y comercio han recibido quejas problemas técnicos de navegación en equipos Hawaiano.

Ahora bien, Mariana decidió unirse al grupo de personas que reclaman un derecho inminente de todo usuario, que es un mercadeo engañoso ante la promoción del equipo que estaba adquiriendo. Y al derecho a que sus servicios de comunicaciones sean prestados de manera continua, eficiente y cumpliendo con las condiciones de calidad mínimas.

Mariana basándose en las resoluciones de protección al usuario, por no disponer de los servicios por causa del proveedor, decidió dar por terminado el contrato. Los asesores de Telefonía Rota le sugirieron, según la resolución de la Comisión Reguladora de Comunicaciones, C.R.C. 3066 de 2011, una compensación en donde se realizaba una reposición de equipo.

A parte de esto se decidió emprender una tutela en la Contraloría para exponer todos los inconvenientes que se tuvo; pero se esperó 9 meses el proceso de la tutela y no se ha concluido nada; como es de esperarse en éste país por los medios de la justicia no se soluciona nada; especialmente, cuando se trata de

lidiar con corporaciones grandes que realizan todo un protocolo de comunicarse con los políticos para solamente defender sus intereses y abusar del público.

Mariana quiso dar por terminado todo, y para la próxima vez ser mas desconfiada con las promociones que prometen mucho, y que luego terminan defraudando al usuario.

ANEXOS

ANEXO 1: contrato del plan de telefonía, incluyendo términos para el equipo celular.

[illegible]

ANEXO 2: Cláusula de permanencia

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA			
Venta Línea Nueva con Equipo <input checked="" type="checkbox"/>	Renovación Equipo <input type="checkbox"/>	Tarifas Especiales <input type="checkbox"/>	
Marca: <u>HTC</u>	Referencia: <u>HTC 3333</u>	Nombre del Plan: <u>Plan 1.234</u>	Cantidad de Terminales*: <u>1</u>
No. de Línea: <u>3000000000</u>			

Señor usuario, el presente contrato lo obliga a estar vinculado con 1 durante un tiempo mínimo de 12 meses, además cuando venza el plazo indicado el presente contrato se renovará automáticamente por otro periodo igual y, finalmente, en caso de que usted decida terminar el contrato antes de que venza el periodo de permanencia mínima señalado usted deberá pagar los valores señalados en la tabla adjunta a la presente cláusula.

Una vez esta condición sea aceptada expresamente por usted, debe permanecer en el contrato por el tiempo acordado en la presente cláusula, y queda vinculado con de de acuerdo con las condiciones del presente contrato.

La cláusula de permanencia mínima se contará a partir de la activación y solo aplica para el término inicial del Contrato y no para sus prórrogas. En el evento en que se solicite suspensión voluntaria del servicio, el periodo de permanencia se prorrogará por el término de duración de dicha suspensión.

En caso de que se subsidie un nuevo terminal, la cláusula de permanencia será por doce (12) meses, contados a partir de DD 01 MM 2012 AA 2012.

Quando se presten los servicios a través de varios terminales, se aplicará lo previsto en esta cláusula por cada uno de ellos. Esta cláusula se aplicará igualmente si la terminación de la relación comercial obedece a causas imputables al Suscriptor.

El valor correspondiente al subsidio del terminal es la suma de: \$ 200.000 ó es de: % ó de: unidades de consumo.

El descuento por tarifas especiales es la suma de: \$ El valor de la tarifa sin descuento es de \$. El número de unidades de consumo sin descuento es de unidades.

*En los casos en que haya más de un terminal, deberá diligenciar el anexo adjunto y la suma subsidiada de los terminales es por valor de \$.

El valor a pagar por terminación anticipada corresponde al subsidio o descuento otorgado y se cobrará en proporción a los meses que falten para cumplir el período de permanencia.

Persona natural C.C./C.E./P: <u>1130000000</u> Nombre: <u>Juan Carlos</u> Firma Suscriptor: <u>[Firma]</u>	Persona Jurídica NIT: <u> </u> Empresa: <u> </u> Firma Representante Legal: <u>[Firma]</u>
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div> Huella	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div> Huella

CONTINUACIÓN DE ANEXO 2: cláusula de permanencia

HOJA 2. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MINIMA

Nombre Suscriptor: _____ Persona: Natural ☐ Jurídica ☐

Documento de identificación: C.C. ☐ C.E. ☐ P.N. ☐ M.T. ☐ No. _____

Venta Línea Nueva con Equipo ☐ Renovación Equipo ☐ Tarifas Especiales ☐

Marca _____ Referencia _____ Nombre del Plan: _____ Cantidad de Terminales: _____

No. de Línea _____

DETALLE APLICACIÓN CLÁUSULA DE PERMANENCIA

Señor Suscriptor: La siguiente información corresponde al detalle de los valores que usted deberá cancelar en caso tal de que usted decida terminar el contrato antes de que venza el período de permanencia mínimo establecido.

	GAMA 1	GAMA 2	GAMA 3	GAMA 4	GAMA 5	GAMA 6
Seleccione la Gama del equipo ➡						
Valor Cláusula	400.000	280.000	170.000	80.000	500.000	800.000
MES DURANTE EL CUAL SE HACE LA CANCELACIÓN						
Mes 1	400.000	280.000	170.000	80.000	500.000	800.000
Mes 2	366.667	238.333	155.833	73.333	458.333	733.333
Mes 3	333.333	216.667	141.667	66.667	416.667	666.667
Mes 4	300.000	195.000	127.500	60.000	375.000	600.000
Mes 5	266.667	173.333	113.333	53.333	333.333	533.333
Mes 6	233.333	151.667	99.167	46.667	291.667	466.667
Mes 7	200.000	130.000	85.000	40.000	250.000	400.000
Mes 8	166.667	108.333	70.833	33.333	208.333	333.333
Mes 9	133.333	86.667	56.667	26.667	166.667	266.667
Mes 10	100.000	65.000	42.500	20.000	125.000	200.000
Mes 11	66.667	43.333	28.333	13.333	83.333	133.333
Mes 12	33.333	21.667	14.167	6.667	41.667	66.667

Los valores expresados en la tabla anterior corresponden al valor máximo del mes durante el cual se hace la cancelación. El valor real facturado, dependerá del día en el que se solicite la cancelación del contrato y siempre será igual ó menor al valor indicado en la tabla para cada mes. Concluido el mes 12 el suscriptor no deberá cancelar ningún valor por concepto de cláusula de permanencia mínima.

Persona natural Persona Jurídica

Nombre: _____ Empresa: _____

Identificación: C.C. ☐ C.E. ☐ P.N. ☐ No. _____ NIT: _____

Firma Gerente _____ Huella _____ Firma Representante Legal _____ Huella _____

VALORES QUE MARIANA TENDRÍA QUE PAGAR SI SE DESVINCUAL DE TELÉFONO ROTO Y EL PLAN COMPRADO, PAGANDO LOS VALORES CORRESPONDIENTES DE ACUERDO AL NÚMERO DE MESES QUE LLEVA EN PERMANENCIA.

ANEXO 3: Formato de control de ingreso de equipos a la primera revisión técnica).

Mediante el presente documento se autoriza que el cliente retenga consigo la S.I.M. card y que se entregue el equipo para revisión con la batería de este.

Solicitud de servicio No. 017370268

Colombia Móvil S.A. E.S.P.

1. Datos del Cliente:

Nombre: _____

Celular: _____

Dirección: _____

2. Detalles del Servicio:

Equipo: _____

Modelo: _____

Color: _____

3. Términos de Aceptación:

Yo, el/la Sr./Sra. _____, declaro que he leído y comprendido los términos y condiciones de este servicio, y que acepto los mismos. Autorizo a Colombia Móvil S.A. E.S.P. para que realice el servicio de reparación y entrega el equipo en el menor tiempo posible.

4. Firma del Cliente: _____

5. Firma del Técnico: _____

6. Fecha: _____

7. Lugar: _____

8. Observaciones: _____

9. Pagare No. 017370268

ANEXO 4. FICHA DE ESPECIFICACIONES DE LA PRIMERA REVISIÓN TÉCNICA



Requerimiento:	365566
Equipo en Reparación:	
Orden de Ingreso:	A415-0002967
Fecha de Ingreso:	10 de Marzo de 2012
Causa de Ingreso:	El cliente manifiesta que al no pagar se le apaga el equipo, se descarga el equipo en un día y durante dos días cuando hablaba, escuchaba muy lejos
Fecha de Reparación:	14 de Marzo de 2012
Diagnostico de Reparación:	De acuerdo a las políticas establecidas, este equipo se encuentra bajo cobertura de garantía y se procede con la revisión del mismo y Se encontró que el teléfono presenta fallas de software y carga de la batería, para solucionarlo se realizó una limpieza de contactos, restauración de los parámetros de carga de la batería y actualización de software con configuración original de fábrica para restaurar el sistema operativo, se realizan pruebas generales de funcionamiento y el teléfono ya no presenta la falla reportada.
Fecha de Entrega:	20 de Marzo de 2012

Así mismo, nos permitimos indicarle que validando en nuestro sistema de información, registra que el equipo [REDACTED], ingresó a Soporte Técnico el día 13 de abril de 2012, y según el reporte, nos informan que el equipo se encuentra fuera de garantía por golpes en el equipo [REDACTED] y por este motivo se genera el cobro del diagnóstico y revisión.

Por lo cual, nos permitimos informarle que para el equipo se ratifica diagnóstico entregado por el área de Soporte Técnico en ingreso el día 13 de abril de 2012, con la orden de servicio número A415-0003125 en el cual nos indican que el equipo se encuentra fuera de garantía por golpe.

ANEXO 5: Formato de control de ingreso del equipo a la segunda revisión técnica.

Imprimir Entrada

4300
revisión 9

http://90.144.212.238/ST/SegIngresos/H

INGRESO DE EQUIPOS

Modelo de Procesador: Tigo Unicentro Cali
 No. de Orden de Servicio: A415-0002967
 Fecha de Ingreso: 10/03/2012 05:50:27 p.m.

Id. de Identificación Cliente: 1130632170
 Nombre: MARIA FERNANDA GARCIA BEDOYA
 Teléfono: 3113678991
 Teléfono Móvil: 3005923052
 Correo: [redacted]
 Celular: 869868001757541
 Correo: [redacted]
 Celular: 3016845724
 Fecha de Ingreso: 09/02/2012
 Estado del equipo: SI NO

IMSI (Sim Ca
 Incidencia SIEBELrd):

Accesorios

Descripción Fallos

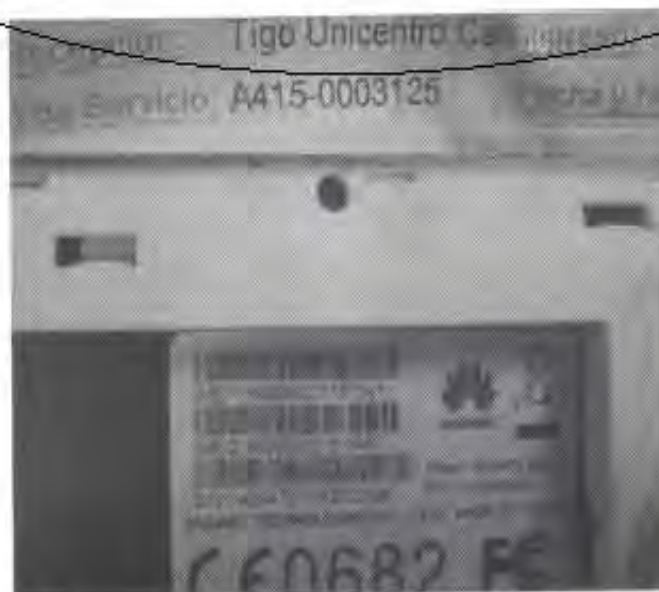
Problema de Encendido o Apagado

Estado Físico del equipo (Descripción)
 El equipo esta sujeto a valoración técnica JC
Falla Manifestada Por el Usuario
 El cliente manifiesta que al navegar se le apaga el equipo, se descarga el equipo en un día y durante dos días cuando hablaba, escuchaba muy lejos

ANEXO 6: Carta de aviso sobre pérdida de garantía.

casos en los cuales los golpes no sean evidentes en esta inspección, los golpes pueden producir vibraciones severas que afecten las pistas internas de las tarjetas del teléfono y pueden producir fracturas en las tarjetas o en las soldaduras que unen los componentes discretos a las tarjetas impresas.

Por lo cual, aplica la exclusión de garantía establecida por el fabricante consistente en la detección de los daños indicados anteriormente generando la falla que ahora presenta el equipo, por esta razón y para el caso en particular que nos ocupa, no puede hacerse efectiva la garantía del móvil, dado que por políticas del fabricante no se puede dar soporte por la complejidad de la falla.



(CONTINUACIÓN DEL ANEXO 6: carta de aviso sobre pérdida de garantía.)



Además, le informamos que en cuanto al pago de la revisión del equipo, le recordamos que en el momento del ingreso a nuestra área de soporte técnico, el usuario firma y acepta los términos y condiciones especificadas en la orden de ingreso, la cual en el numeral 8 hace referencia a lo siguiente: "La tarifa de la reparación fuera de garantía corresponde al valor de la mano de obra más el (los) repuesto utilizado(s). El valor de la mano de obra es:

Diagnóstico ó Revisión	\$ 16.750
Mano Obra Nivel 1	\$ 30.250
Mano Obra Nivel 2	\$ 43.700
Mano Obra Nivel 3	\$ 83.000

Por lo cual, ratificamos el cargo realizado, por valor de \$16.750, por el diagnóstico del equipo.

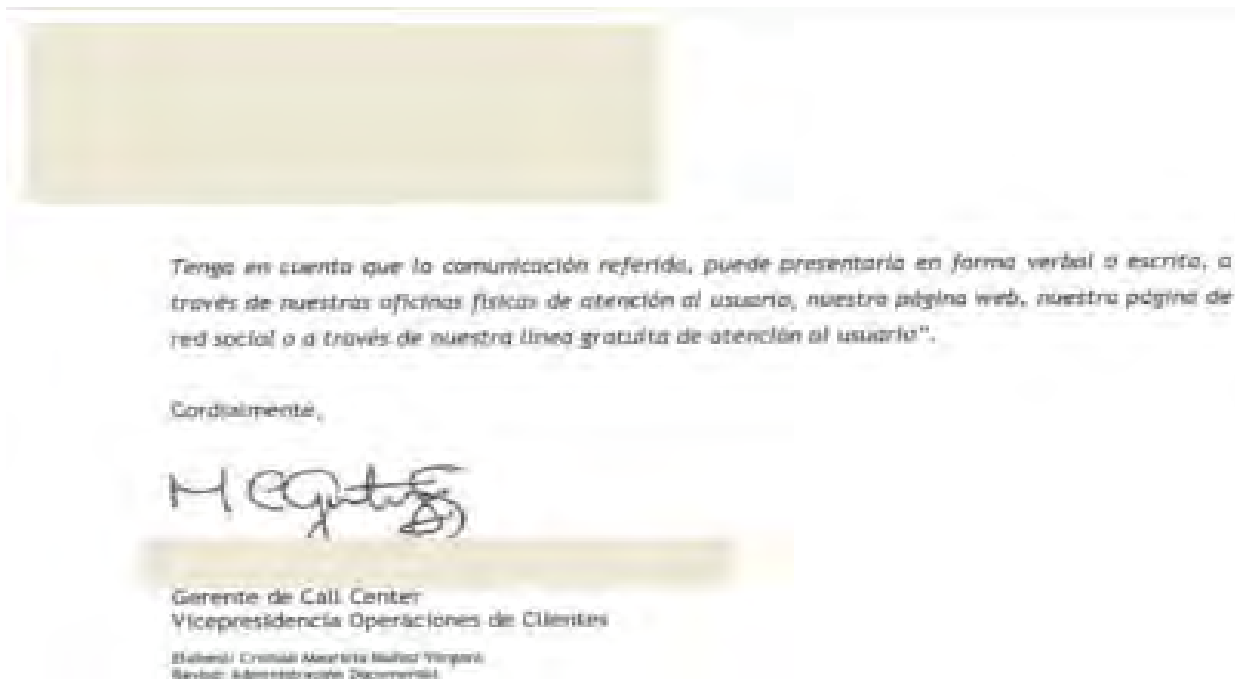
En Tigo, atendemos y aclaramos sus inquietudes, así mismo le invitamos a visitar nuestra página Web www.tigo.com.co y utilizar nuestro nuevo canal de servicio Tigo Chat.

"Señor usuario, dentro de las siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si la elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Referencia: 25564

(CONTINUACIÓN DEL ANEXO 6: carta de aviso sobre pérdida de garantía.)



ANEXO 7: Respuesta a solicitud de reposición de equipo



Medellín, 03 de mayo de 2012
Ref. 365566

Señor(a)
MARIA FERNANDA GARCÍA BEDOYA
Cr 8 52 31 Bl 2 Ap 501
Cali - Valle del Cauca
3005923052

Asunto: Respuesta a su Solicitud No. 365566

Respetado (a) Señor (a) García:

Tigo, en su interés de mantener una comunicación clara y transparente con sus clientes, reitera la importancia que le da al escuchar y resolver todas sus solicitudes. Somos conscientes que estos espacios nos permiten buscar acciones de mejora para continuar prestando un servicio satisfactorio.

Hemos recibido su comunicación escrita el día 17 de abril de 2012 identificada en nuestro sistema de información con el número 365566, en la cual manifiesta que se encuentra insatisfecho con el Servicio Técnico ya que el equipo que adquirió, fue para navegar, sin embargo, muchas veces no accede a las aplicaciones que esta necesita.

Dando respuesta a su requerimiento nos permitimos informarle que como se expresa en la carta de garantía: "El durante el periodo de garantía, este producto no funciona bajo condiciones de uso y servicio normales, debido a fallas de diseño, material o fabricación, los distribuidores autorizados o sucursales de servicio de [REDACTED] repararán o reemplazarán el producto según su criterio".

El día 10 de marzo de 2012, fue recibido el equipo [REDACTED] 06020, por parte de nuestra área encargada de Soporte Técnico, con número de orden de servicio 6415-0002967, al cual se realizó limpieza de contactos, restauración de los parámetros de carga de la batería y actualización de software, solucionando la falla reportada.

ANEXO 8: Factura de cobro para el período 10 de abril de 2012 a 10 de mayo de 2012.

Información de factura

No. Factura: 81-0669162893
 Fecha de facturación: 15/05/2012
 Período facturado: 10/04/2012 -09/05/2012

Información adicional del suscriptor

Cédula de ciudadanía o Nit.: 1130632170
 Número Tipo: 3005923052

DESPUES DE LA FECHA LIMITE PUEDE QUE NO SE VEÁ REFLEJADO EL PAGO EN ESTA FACTURA SIENDO EN LA SIGUIENTE.

En TIGO tu saldo no vence

Detalle de minutos

Anterior:	Actual:	Consumido:	Saldo:
0	0	0	0

En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno enviada en la factura, solamente se deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación.

Resumen de Factura

Cargos	Servicio Tipo	LDR	Tarjetas	Total
Cargos Básicos del mes:	0			0
Consumo de voz / Vozes	0			0
Minutos por / Minutos	0			0
Minutos por / Minutos	0			0
LDR Tipo	0			0
LDR otros operadores:	0			0
SMS Premium / VAS:	0			0
Otros cargos:	0		39.900	39.900
Descontos:				0
Intereses por Mora: 0-0000-0000-30.30% EA				0
Iva 10%:				12
Iva 20%:				0
Otros intereses:				0
TOTAL CARGOS DEL MES	\$0	\$0	\$39.900	\$39.972

Comparativo de consumo

Estado de cuenta

Saldo Anterior: 39.900
 Pagos recibidos: (39.900)
 Ajustes: 0
 Cargos del mes: 39.972

TOTAL A PAGAR
\$ 39.972

En virtud de esta factura, me obligo a pagar incondicionalmente a la orden de Colombia Móvil S.A. E.S.P. o a su legítima sucesora, el valor total de este documento. En caso de mora pagará a la tasa máxima permitida por la ley, sin necesidad de constitución en mora, y la tasa raránica supletoria. Para mayor información sobre calidad de la red consulte www.tigo.co

Suscriptor

MARIA FERNANDA GARCIA BEDOYA
 KR 8 # 52 - 31 BL 2 AP 501 BR CEIBAS
 CALI - Valle del Cauca

Forma de pago

Cheques: COD, No. de cuenta, Valor

Efectivo: COD, No. de cuenta, Valor

Total pagado:

Cuenta No.: 8880009484

Fecha límite de pago: 31/05/2012

Total a pagar: \$ 39.972

Si paga con cheque favor girarlo a nombre de: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. indicando el cheque: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. No. 888114821-3, al nombre: BEDOYAS, y indicando el tipo de este pago.

Especialización en Mercadeo

ANEXO 9: Carta de reclamo a la Superintendencia de Telecomunicaciones

Santiago de Cali, miércoles 23 de mayo de 2012

Superintendencia de Servicios

Adquirí un equipo celular con la XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el mes de febrero del 2012, pasando unas pocas semanas envié mi móvil a soporte técnico porque mi equipo presentaba problemas de navegación Internet y se apagaba cada vez que quería navegar. El día 20 de marzo del presente año, me entrega mi equipo, y me manifiestan que la falla ya fue solucionada. Durante esa semana vuelvo a observar que mi equipo presentaba los mismos problemas por lo cual, el día 13 de abril vuelvo a dirigirme a soporte técnico para buscar solución al problema con el equipo móvil (XXXXXX) que apenas había adquirido. El día 30 de abril me informan que mi equipo se encuentra fuera de garantía por golpe y que por este motivo se me genero un cobro del diagnostico y revisión, el cual yo pago en caja ese día, la asesora del centro de servicios, me dice que por los días que mi equipo estuvo en mantenimiento se me realizara un ajuste a mi cuenta solo hasta ese día que me hace entrega de mi equipo, SIN BATERIA, situación que me ofuscó mucho. Porque nuevamente tenía que esperar porque soporte técnico de Bogotá, me enviaron mi batería. Hasta el momento va para 1 mes que no me han reportado la llegada de la batería de mi celular, el ajuste que me prometieron realizar a mi factura, no fue reportado.

Me ha tocado utilizar otro equipo de mi propiedad para poder utilizar mis minutos voz, porque navegar no puedo, el equipo que tengo de remplazo no lo permite. Desde el 13 de febrero hasta 22 de mayo de este año, no he podido utilizar a conformidad el servicio de telefonía que adquirí pensando que iba a tener mas beneficios pero ha sido todo lo contrario.

Señores XXXXXXXXXXXXXXX, yo no tengo ninguna pretensión económica para con ustedes, yo solo quiero que se atienda como me corresponde como usuario de sus servicios. El equipo móvil que ustedes que adquirí con el plan post-pago presento fallas desde la primera semana de utilización y en aquella época no presentaba rayones. Yo pague por un servicio técnico para que se entregase completo mi equipo y no me parece justo que se prometan ajustes y garantías que no van a ofrecer. Desde el mismo centro de servicios los asesores me expresaron que mi equipo HUAWEI posee dificultades para navegar por su gama, situación de la cual no me advirtieron el día que firme contrato con ustedes.

Muchas gracias por atender mi reclamación.

MARIANA XXXXXXXXXXX

CC # XXXXXXXXXXX de Cali

Especialización en Mercadeo

ANEXO 10: Respuesta de solicitud a la superintendencia de industria y comercio

RADICACION DE SALIDA No. 201253392

Rad. 201271845

Cod. 4000

AJF

Bogotá D.C.

Señora

MARIA FERNANDA GARCIA

maffe18@hotmail.com

REF: Queja contra el Proveedor de Redes y Servicios.

Estimada señora María,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo su comunicación radicada internamente en esta entidad bajo el número 201271845, en el cual presenta una queja contra el Proveedor de Redes y Servicios por una aparente falla en el terminal móvil.

Al respecto, inicialmente le aclaramos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, es el organismo estatal encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

Especialización en Mercadeo

En tales condiciones, le manifestamos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, está facultada únicamente para expedir normas regulatorias, entre las cuales se encuentra el Régimen de Protección al Usuario, lo que significa que no tenemos competencia para pronunciarnos resolviendo sobre su situación particular.

No obstante, en el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, la entidad pública encargada de investigar y sancionar si a ello hubiere lugar a los operadores sujetos de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

En relación con el tema su consulta, atentamente le informo que mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Entidad expidió el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. De esta manera, este régimen nuevo en su artículo 11 establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.

Por otro lado, le informamos que dentro de la Resolución CRC 3066 de 2011, específicamente en el artículo 106, se establece que toda solicitud presentada por un suscriptor o usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el operador a cualquier título, debe tramitarse en sede de la empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen en la

Especialización en Mercadeo

materia, especialmente, el Decreto 3466 de 1982 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Ahora bien, usted tiene derecho a que sus servicios de comunicaciones sean prestados de manera continua, eficiente y cumpliendo con las condiciones de calidad mínimas, en el nuevo RPU se estableció que en los eventos en que usted no pueda disponer de los servicios por causa del proveedor, sin importar si su servicio es pospago o prepago, usted tiene derecho a una compensación en los términos del anexo 1 de la resolución CRC 3066 de 2011 o si lo prefiere dar por terminado el contrato con el Proveedor.

Adicionalmente le recordamos que de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo III de la Resolución CRC 3066 de 2011, usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos -PQR- ante su proveedor, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos dispuestos para tal fin. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

Consideramos de su interés invitarla a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: <http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=41981#>, para conocer el texto completo de la Resolución CRC 3066 de 2011, particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo III relativo a PQR's y mecanismos obligatorios de Atención al usuario.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Especialización en Mercadeo

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace:

<http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=201271845>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Cordial saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA

Coordinador de Atención al Cliente

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta

Teléfono: 3198300/ Fax: 3198301

Página web: <http://www.crcom.gov.co>

Email: atencioncliente@crcom.gov.co

Especialización en Mercadeo

ANEXO 9: Artículos de soporte de los problemas de servicio al cliente de las empresas operadores de telefonía móvil en Colombia actualmente.

Artículo de la revista Dinero, Revista número 137, mayo de 2010¹³.

<http://www.dinero.com/negocios/articulo/quejas-usuarios-celulares-aumentaron-969/119538>

Segmento del artículo, "Quejas de usuarios de celulares aumentaron 9,69%"

Según las cifras de la Superintendencia de Industria y Comercio en el primer trimestre se reportaron 375 quejas por cada millón de usuarios, lo que significó un aumento de 4,96%. La operadora X recibió 12.908; la operadora Y 2.868 y la operadora Z, 1.239. Facturación indebida la queja más común.

En el primer trimestre de 2011 los operadores de telefonía móvil: la operadora Z, la operadora X, y la operadora Y reportaron un total de 17.015 peticiones, quejas y reclamos recibidas por la vía escrita, verbal, te

lefónica, correo electrónico y fax, lo que significó un aumento de 1.503 respecto del trimestre inmediatamente anterior, lo que equivale a un crecimiento del 9,69 %.

En el país hay 45,4 usuarios de teléfonos móviles, casi el equivalente a uno por cada habitante. Este dato registró un aumento del 1,55% y entre enero y marzo de este año 695.458 personas compraron una línea celular.

La operadora X aumentó 469.113 usuarios. La operadora Y perdió 33.926 abonados y la operadora Z ganó 260.271.

¹³ Superintendencia de Industria y Comercio. [en línea].
<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/noticias?p_p_id=62_INSTANCE_4BUI&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-3&p_p_col_pos=2&p_p_col_count=3&_62_INSTANCE_4BUI_struts_action=%2Fjournal_articles%2Fview&_62_INSTANCE_4BUI_groupId=10157&_62_INSTANCE_4BUI_articleId=344599&_62_INSTANCE_4BUI_version=1.2>[citado en 24 de Julio de 2012].

Especialización en Mercadeo

Al comparar los datos entre el cuarto trimestre del 2010 y el primero de este año las quejas de los usuarios de la operadora X crecieron 7,47% al pasar de 12.011 a 12.908.

Mientras que las de la operadora Y pasaron de 2.275 a 2.868, con un aumento de 26,07%.

Las de la operadora Z crecieron 1,06%. Entre octubre y diciembre del 2010 fueron 1.226 y entre enero y marzo sólo 1.239.

Estos datos se ven reflejados en un aumento de quejas por cada millón de usuarios. En el último trimestre el año pasado la cifra era de 357 por cada millón y en la actualidad es de 375. Lo que significa un crecimiento del 4,96%.

Según la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) esta cifra ha ido bajando parcialmente en los últimos 12 meses.

Según los informes de los operadores a 31 de marzo indica que los reparos presentados directamente a la SIC crecieron un 62,95%, al pasar de 332 a 541.

Quejas más frecuentes

No hay mayor diferencia sobre el tipo de reclamos por parte de los usuarios de los tres operadores móviles en Colombia.

La operadora X:

- Facturación indebida
- Deficiencia en la calidad y prestación del servicio
- Cobro indebido de servicios complementarios

Especialización en Mercadeo

La operadora Y

- Negación de llamadas de fijo a celular o trunking
- Facturación indebida
- Reportes a las centrales de riesgo

La operadora Z:

- Negación de llamadas de fijo a celular o trunking
- Facturación indebida
- Deficiencia en la calidad y prestación del servicio

Sanciones a operadores

La entidad también informó que aumentaron 51,06% sanciones a empresas de telefonía. En el primer trimestre del 2001 fueron impuestas 83 multas por un total de \$1.888 millones.

A la operadora X las sanciones sumaron \$172.463 millones; la operadora Y \$719.310 millones y la operadora Z \$996.751 millones

ARTÍCULO DE LA REVISTA ELECTRÓNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO¹⁴

Informe telefonía móvil primer trimestre de 2012

¹⁴ Superintendencia de Industria y Comercio. [en línea].
<<http://www.sic.gov.co/en/web/guest/informe-telefonía-móvil-primer-trimestre-de-2012>>. citado en 24 de Julio de 2012].

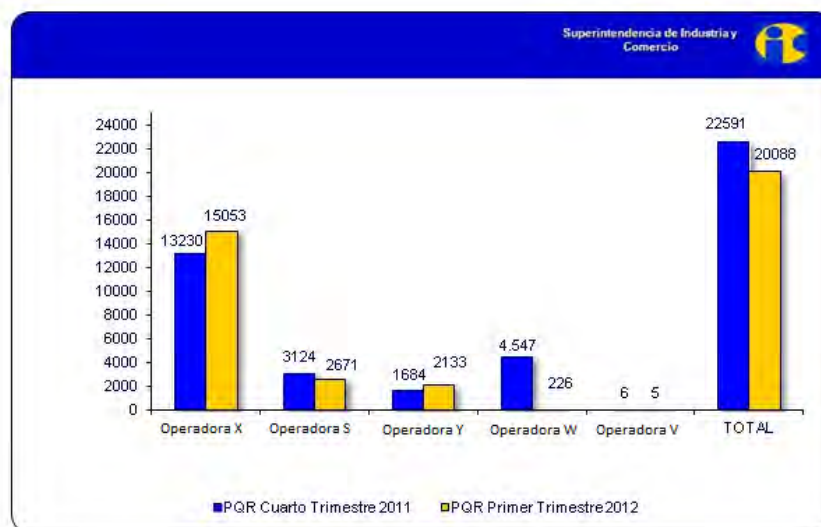
Especialización en Mercadeo

Bogotá, D.C. Mayo 3 de 2012- En el primer trimestre de 2012 los proveedores del servicio de telefonía móvil: la operadora Z, la operadora X, la operadora Y, la operadora W y la operadora V, reportaron un total de 20.088 PQR's recibidas por vía escrita, verbal, telefónica, correo electrónico y fax, lo que significó una reducción de 2.503, respecto del trimestre inmediatamente anterior, lo cual se debe a la disminución del 95% en el volumen de PQR de la operadora W y al descenso del 14.5% en las PQR de Telefónica, en el período analizado.

Sin embargo, se debe resaltar que la operadora X y la operadora Y presentaron, para este trimestre, incrementos en el volumen de PQR recibidas del 13.78% y del 26.66%, respectivamente.

Gráfica 1.

TOTAL PQR'S EN SEDE EMPRESA PROVEEDORES DE TELEFONÍA MÓVIL 2011-IV a 2012-I



Elaboración: SIC.

Especialización en Mercadeo

Continúa siendo fuente de preocupación para esta Superintendencia el crecimiento de las PQR's en sede empresa, teniendo en cuenta la estricta labor de vigilancia y control que desde el año 2010 y particularmente durante el año 2011, y lo corrido de 2012, venimos adelantando, a través de múltiples acciones encaminadas a no permitir la vulneración de los derechos de los consumidores de estos servicios.

Para la Superintendencia de Industria y Comercio el número de PQR's constituye un componente esencial de la atención al usuario, cuyo incremento, merece especial vigilancia y la implementación de mecanismos especiales de inspección que coloquen freno a las fallas en la prestación del servicio por parte de los operadores.

PQR Por Millón De Usuarios Operadores de Telefonía Celular

En el primer trimestre de 2012 las quejas por millón de usuarios se incrementaron en el 8.7%, con respecto al trimestre anterior. Vale la pena destacar que del primer trimestre de 2011 al primer trimestre de 2012, el número de PQR recibidas por los tres grandes operadores móviles (operadora X, operadora Y y operadora Z) se incrementó en un 7.2%.

TOTAL PQR'S POR MILLÓN DE USUARIOS

OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL

2009-I a 2012-I



Elaboración: SIC.

Las quejas por millón de usuarios en el último trimestre de 2011 y el primer trimestre de 2012 de los tres grandes operadores de telefonía móvil se presentan en la tabla 1. En ella se muestra que la operadora Z presentó, en el primer trimestre de 2012 un incremento del 23.46% en las quejas por millón de usuarios, seguido de la operadora X con un incremento del 12.86%, mientras que la operadora S redujo en un 18.38% las quejas por millón de usuarios.

Tabla 1.

**QUEJAS POR MILLÓN DE USUARIOS
OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL
2010-IV a 2012-I**

	OPERADORA X	OPERADORA S	OPERADORA Z	OPERADORA W	OPERADORA V	TOTAL
PQR por millón Cuarto Trimestre 2011	395	274	297	18.265	0	19231
PQR por millón Primer Trimestre 2012	446	224	366	880	150	2066
Diferencia PQR por millón	51	-50	69	-17385	150	17165
PORCENTAJE	12,91%	-18,25%	23,23%	-95,18%	-	4,05%

Elaboración: SIC.

Tipos De Queja Más Frecuentes

Las inquietudes más frecuentes presentadas por los usuarios de telefonía móvil a través de las PQR`s, recibidas por los operadores durante el primer trimestre de

Especialización en Mercadeo

2012 son las que se presentan en la tabla 3. En esta se muestra que las quejas por parte de los usuarios de telefonía móvil responden principalmente a facturación indebida. Un caso particular es el de UFF Móvil, cuyas quejas provienen principalmente del reporte en centrales de riesgo.

Tabla 3.

TIPOS DE QUEJA MÁS FRECUENTE

		% SOBRE EL TOTAL DE QUEJAS POR OPERADOR
OPERADORA X	Facturación	44,3%
	Indebida	
	Cobro Indebido	20,0%
	Servicios	
	Complementarios	
	Deficiencia en la	17,8%
	Calidad y	
	Prestación del	
	Servicio	
OPERADORA S	Facturación	29,2%
	Indebida	
	Negación de	15,5%
	llamadas de Fijo a	
	Celular o Trunking	
	Reporte Centrales	7,9%

Especialización en Mercadeo

	de Riesgo	
	Otros	35,7%
OPERADORA	Facturación	29,2%
Z	Indebida	
	Deficiencia en la Calidad y Prestación del Servicio	28,9%
	Negación de llamadas de Fijo a Celular o Trunking	18,1%
	No abono	58,0%
OPERADORA	oportuno	
Z	Negación de llamadas de Fijo a Celular o Trunking	14,2%
	Cobro Indebido Servicios Complementarios	14,2%
OPERADORA	Facturación	80,0%
W	Indebida	
	Deficiencia en la Calidad y Prestación del Servicio	20,0%

Especialización en Mercadeo

Elaboración: SIC.

Abonados Activos

El reporte de los proveedores del servicio indica que a 31 de marzo de 2012 existen 51.805.523 abonados en telefonía móvil (líneas activas), lo que indica un incremento del 13.8% del primer trimestre de 2011 al primer trimestre de 2012, según informes debidamente auditados.

Gráfica 4.

NÚMERO DE ABONADOS ACTIVOS

OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL Y MÓVIL VIRTUAL

2011-I a 2012-I



Elaboración: SIC.

Especialización en Mercadeo

Asimismo, si se tienen en cuenta las variaciones del número de abonados activos, se observa en la Tabla 4 que la operadora S presento un incremento del 4.8%, seguido por Colombia Móvil con un 2.6%, de igual forma, se muestra que la operadora V incremento en un 38.7% el número de abonados, con respecto al trimestre anterior.

Tabla 4.

**VARIACIÓN PORCENTUAL EN ABONADOS ACTIVOS
OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL Y MÓVIL VIRTUAL
2011-I a 2012-I**

OPERADOR	X	S	Z	W	V	TOTAL
2011-I	1,6%	0,0%	5,3%			
2011-II	3,9%	-	2,7%	57,2%	-	3,0%
		0,2%				
2011-III	0,8%	7,5%	2,4%	25,0%	-	2,5%
2011-IV	5,7%	6,5%	4,2%	20,6%	-	5,8%
2012-I	0,8%	4,8%	2,6%	3,2%	38,7%	1,9%

BIBLIOGRAFÍA

1. WIKIPEDIA. Tigo [en línea]. <<http://es.wikipedia.org/wiki/TIGO>> [citado en 28 de julio de 2012].
2. WIKIPEDIA. Smartphone [en línea].
<http://es.wikipedia.org/wiki/Smartphone>>[citado en 21 de julio de 2012]
3. EL ECONOMISTA. Telefonía Postpago. Tigo [en línea].
<<http://eleconomista.com.mx/industrias/2010/03/11/>> [citado en 23 de julio de 2012].
4. ZEITHAML, Valarie. Marketing de Servicios. Méjico, D.F: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. p. 213, 289-294, 349-351, y 484. ISBN 978-970-10-7277-6.
5. KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Marketing. México, D.F.: Editorial Pearson Prentice Hall, 2007. p. 263.
6. BERRY, Leonard L. Marketing en las empresas de servicios: compita mediante la calidad. Santa Fé de Bogotá: Editorial Norma, 1993. p. 325-329. ISBN 958-042-4950.